

Sosiaalityön arviointimenetelmän käyttöönotto toimijaverkkona

LAURA YLIRUKA & KAIJA HÄNNINEN

Sosiaalityön menetelmien käyttöönotossa on erityisen tärkeää huolehtia työn arvolähtökohtien esillä olosta. Myös yhteisöä ja yhdessä tekemistä tarvitaan. Tutkimuksessa tarkastellaan kahden sosiaalityön menetelmän käyttöönottoa Suomessa.

.....

Johdanto

Aikuissosiaalityöntekijöiden kehittämän reflektiivisen itsearviointi- ja vertaisarviointimenetelmän *Kuvastimen* (Mannerström & al. 2005) tarkoituksena on tukea sosiaalityön tiimin arvioivaa työtapaa sekä yhteisöllisen asiantuntijuuden kehittymistä. Kyseessä on rakenteeltaan yksinkertainen mutta systemaattisuuteen tähtäävä työtap. Menetelmää käytetään jäsentämään tiimityötä sekä tukemaan työssä oppimista ja jaksamista. Kuvastin-menetelmä esipiloitiin Stakesin (nyk. THL) koordinoimana vuonna 2005 kolmessa aikuissosiaalityön työryhmässä (Yliruka 2006). Menetelmän jatkokehittäminen muillekin sosiaalityön sektoreille sekä malliin liittyvä arviointitutkimus toteutettiin Sosiaalialan työolot -hankkeessa (Yliruka 2009).

Bikva-arviointimallin tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin ja siten luoda yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja palvelun toimivuuden välille. Arviointiprosessissa tuotetaan arviointitietoa asiakkailta ammattilaisten, johdon ja poliittisten päättäjien arvioitavaksi. Malli tuotiin Suomeen Tanskasta (Krogstrup 2004), ja sitä pilotoitiin Stakesin johdolla vuosina 2004–2006. Mukana oli yhteensä 23 hanketta valtakunnallisesti. (Hänninen & al. 2007.)

Yhteistä molempien menetelmien pilotoinneille on ollut se, että ne on toteutettu avoimissa innovaatioverkostoissa, joissa on tyypillistä eri toimijoiden verkottuminen, yhteinen oppiminen ja menetelmien kehittävä testaaminen. Menetel-

mien levittäminen ei ole ollut lineaarista vaan pikemminkin verkostomaista ja epälineaarista. Tämä tarkoittaa, että prosessin eri vaiheissa kehittäjät ja menetelmää käyttöönottavat organisaatiot ovat olleet keskenään moninaisessa vuorovaikutussuhteessa ja vaikuttaneet omalta osaltaan käyttöönottoprosessien ja käyttöön otettavan menetelmän muokkautumiseen (ks. Koivisto 2007, 7).

Kiinnostuksemme aiheeseen heräsi, kun huomasimme, kuinka erilaisia käyttöönottoprosesseja eri organisaatioissa tuntuivat olevan ja kuinka menetelmää kohtaan virinnyt vastustus ei välttämättä ennakoanut menetelmän käytön loppumista työyhteisössä. Halusimme ymmärtää, mistä sosiaalityön arviointimenetelmän käyttöönottoissa on kysymys.

Tutkimuksen kohteena on neljä eri puolella Suomea sijaitsevaa sosiaalialan työyhteisöä, joista kolme edusti aikuissosiaalityötä ja yksi lastensuojelua. Aihe on siinä mielessä sensitiivinen, että se käsittelee työyhteisön toimintaa: ristiriitoja, ihmisten välisiä suhteita, onnistumisia ja onnistumisen esteitä. Teoreettiset valinnat ohjasivat tarkastelemaan myös valtaa käyttöönottoprosessissa. Analyysissa haettiin tulkinnallista moniäänisyyttä ja läpinäkyvyyttä, siksi osa kuvauksista palautettiin osallisille.

Jotta yksittäisen käytännön suhdetta innovaatiopolitiikkaan on mahdollista ymmärtää, on syytä huomioida valtakunnan tason poliittisia agendoja. Hallitusohjelmassa määriteltiin asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisen tarve, ja Stakesilla oli erityinen rooli sosiaalialan osaamis-

keskusten ohella informaatio-ohjaajana. Innovaatioihin, hyviin käytäntöihin ja vaikuttavuuteen liittyvät keskustelut julkisella sektorilla vahvistuivat 2000-luvun alussa, ja valtion informaatio-ohjauksen muutokset ovat olleet huomattavia vuosituhaten vaihteen jälkeen (esim. Hämäläinen & Heiskala 2004). Paikallisella tasolla oli kyse kehittämisprojekteista ja -prosesseista sosiaalialan organisaatioissa.

Tutkimuskysymykseksi määrittyi: kuinka sosiaalitoimen arviointimenetelmien käyttöönottoverkostot rakentuvat?

Tarkastelemme artikkelissa käytännön juurtumista vahvistavan toimijaverkon syntymistä. Artikkelin rakentuu siten, että ensiksi paikannetaan tutkimuskonteksti sekä artikkelin keskeiset teoreettiset lähtökohdat: innovaatioteoriat ja käännöksen sosiologia, jota myös toimijaverkkoteoriaksi kutsutaan. Tämän jälkeen esitellään tutkimusaineisto ja metodit. Käyttöönottoprosesseja tarkastellaan toimijaverkkoteorian käsitteiden avulla lopputuloksesta käsin: juurtunut tai ei-juurtunut menetelmällä. Analyysissa etsitään käännöksiä, jotka kuvaavat käyttöönoton kriittisiä vaiheita ja joiden avulla on mahdollista ymmärtää lopputulos. Käännösten vaikutukset toimijaverkon rakentumiseen osoitetaan. Artikkelin päättyy pohdintaan.

Innovaatiotutkimuksen näkökulma menetelmien leviämiseen

Arviointimenetelmiä ei oteta käyttöön tuosta vain. Ne otetaan osaksi organisatorisia toimintatapoja ja käytäntöjä, jolloin niiden käyttöönoton maaperä vaihtelee. Sen vuoksi käyttöönottoprosessitkaan eivät ole yhtenäisiä. Emme siis pyri kuvaamaan ”yhtä yhtenäistä periaatetta, lainalaisuutta tai strategiaa, joka saisi käytännöt kääntymään kuin paraatiosaston” (Arnkil & Alhonen 2009, 328). Sen sijaan tuomme esille sen, mikä näytti käyttöönotossa tärkeältä, ja pohdimme, mihin ilmiöt voivat liittyä.

Innovaatiotutkimuksen kohteena ovat uusien ideoiden ja innovaatioiden leviämisen ilmiöt, joita myös Stakes on aikanaan tutkinut ja tukenut. Näitä edustavat tutkimamme Bikva- ja Kuvas-tin-pilotointihankkeet. Osa tutkijoista rajoittaa diffuusion spontaaniin, suunnittelemaan uusien ideoiden leviämiseen ja disseminaation

ideoiden johdettuun levittämiseen. Käytämme tässä artikkelissa käsitettä käyttöönotto (engl. *introduction, implementation*) disseminaation sijaan. Menetelmien leviäminen on perinteisesti nähty prosessina, jossa ”innovaatio kommunikoidaan ajan kuluessa eri kanavia pitkin sosiaalisen systeemin jäsenille” (Rogers 1995, 7–11). Nopeasti leviävillä innovaatioilla on nähty olevan ominaisuuksia, jotka vaikuttavat niiden leviämiseen. Näitä ovat suhteellinen hyöty, yhteensopivuus, kompleksisuus, kokeiltavuus ja havainnoitavuus. Innovaation kommunikaatiokanavien luonne tarkoittaa sosiaalisen systeemin koheesiota, innovaatioon liittyvää kommunikaation määrää sekä samanlaisten ja erilaisten ihmisten vuorovaikutusta. Innovaatio on helpompi juurruttaa, kun se sidotaan osaksi olemassa olevia rutiineja. Eduksi myös on, että asian esittelee vertainen. (Mt. 224.)

Kun innovaatiot leviävät, ne usein muuntuvat. Olennaista onkin ns. rajakohteisuus: ydin säilyy, mutta sovellutus muokataan käyttöönottoympäristön mukaan (Star & Griesemer 1989). Myös käyttäjien tulee kokea hyötynsä uuden innovaation tuottamista tuloksista, ei ainoastaan johtotason työntekijöiden. Tärkeää on myös huomioida organisaation historia sekä uudistuksen ja kehittämisen tarpeet. (Engeström 1995.)

Myöhemmin on kehittynyt ymmärrys siitä, että ideoiden ja mallien levittämisessä on toimivaa yhteiskehittämiseen siirtyminen. Se voi olla olemassa olevan mallin sovittamista paikallisiin olosuhteisiin tai tietotyötä, jossa tietotekniset palvelut edistävät eri työyhteisöjen kohteeseen kiinnittyvää työtapojen kehittelyä (ks. Akrich & al. 2002, 203–204). Näin esimerkiksi kansallisessa sosiaali- ja terveysalan kehittämisympäristössä Innokylässä voidaan kuvata vaikkapa lasten ja nuorten kanssa työskentelyn menetelmiä niin, että tietotekninen ympäristö toimii jatkuvana vertaiskehittelyn alustana. Silloin painopiste ei olekaan enää tietyn menetelmän levittämisessä ja toimivissa kommunikaatiokanavissa (Rogers 1995, 11) vaan yhteisessä kohdetyöskentelyssä ja sosiomateriaalisen verkoston rakentumisessa, joka on tämän artikkelin lähtökohtana. (Koivisto & Pohjola 2011.)

Aiempi sosiaalityön innovaatioihin liittyvä tutkimus

Sosiaalityössä innovaatioihin liittyvä tutkimus kohdentuu pitkälti kehitettyjen käytäntöjen kuvaukseen ja arviointiin (esim. Canda 2005; Voss 2004). Uudet ideat ja mallit syntyvät valtakunnallisella ja alueellisella tasolla, sosiaalityön erityisaloilla, sosiaalisissa liikkeissä ja poliittisissa prosesseissa (Kari 2007; Zald 2004). Toisin kuin esimerkiksi terveydenhuollon sektorilla (esim. Adams & al. 2002; Felton 2003), käytännön sosiaalityöstä puuttuu lähes kokonaan tutkimus sosiaalisten innovaatioiden leviämisestä ja juurtumisesta (Bellamy & al. 2006; Kari 2007). Sen sijaan sosiaalityön opetusta on tutkittu jonkin verran innovaatioiden leviämisen näkökulmasta (esim. Fitch 2005). Varsinaista sosiaalityön innovaatiotutkimusta ovat kuitenkin tehneet Marilyn Herie ja Garth W. Martin (2002). He esittelevät ns. integroidun interventtioiden disseminaatiomallin sosiaalityöhön. Malli perustuu sosiaalisen markkinoinnin (*social marketing*) teorian (Kotler & Zaltman 1971) sovellukselle. Artikkelin osoittaa, että malli on osoittautunut toimivaksi menetelmien levittämisessä, muttei avaa sitä prosessia, miten tulokseen on päästy. Empiirinen, toimijaverkkoteoriaa soveltava tutkimusartikkelimme menetelmien leviämisestä sosiaalityössä täyttää tätä käyttöönottoprosessia koskevaa tietoaaukkoa.

Toimijaverkkoteoria teoreettisena viitekehyksenä

Artikkelin teoreettisena viitekehyksenä on toimijaverkkoteoria (ANT) (Latour 1987; Callon 1986; Law 1991), joka on yksi innovaatiotutkimuksen tutkimusorientaatio. Inhimillinen toiminta ja vuorovaikutus ovat välittyneitä prosesseja. Sosiomateriaalisilla verkostoilla on keskeinen rooli toimijaverkkoteoriassa, joka on materiaalsen konstruktionismin tuote (Demeritt 1998). Materiaalinen konstruktionismi pyrkii luomaan käsitteitä ja työkaluja, joiden avulla on mahdollista ymmärtää sosiaalisen ja materiaalsen yhteenkietoutuneisuus (Knorr-Cetina 1992; Pickering 1992; Hacking 1998; Haraway 1985). Toimijaverkkoteorian mukaan toimijaverkko koostuu inhimillisistä ja ei-inhimillisistä tekijöistä, toimijoista ja välittäjistä. Ei-inhimilliset tekijät rakentavat merki-

tyksiä ja käytäntöjä, joihin sosiaalisen vuorovaikutuksen muodot kietoutuvat. Sosiaalista vuorovaikutusta ei voi näin ollen olla olemassa ilman ei-inhimillistä, materiaalia, artefaktien ja koneiden osallistumista (Akrich & Latour 1992).

Sosiaalityön organisaatioita voidaan tarkastella sosiomaterialististen suhteiden muotoutumisena, elävänä rihmastona, joka sisältää *toimijoita* ja *välittäjiä*, kuten työntekijöitä, menetelmiä, työkaluja, periaatteita, sääntöjä, lakeja, normeja ja totunnaisia tapoja. Sosiaalityön organisaatioita tarkastellaan tässä artikkelissa kollektiiveina, jotka muuttuvat jatkuvasti (Tsoukas & Chia 2002). Toiminta organisaatioissa on eri toimijoista muodostuneen verkoston jatkuva saavutus. Toimijaverkkoteoria on kiinnostunut siitä, kuinka *järjestys* voidaan käsitteellistää väliaikaisena verkkona, joka rakentuu inhimillisistä ja ei-inhimillisistä toimijoista.

Toimijaverkossa on toimijoita ja välittäjiä. Vuorovaikutus mahdollistuu erilaisia toimijoita toisiinsa kytkevien välittäjäelementtien avulla. Näitä ovat *mustat laatikot* ja *artefaktit*, käsitteelliset tai konkreettiset työkalut. Toimijaverkkoteorian keskeisiä käsitteitä ovat myös *aktorit* ja *aktantit*. Toimijuus ei määrity intentionaalisen toiminnan kautta vaan sen suhteen, mikä paikka toimijalla on verkostossa. Kysymys ei kuulu, onko jollakin toimijuutta, vaan kuka tai mikä verkostossa toimii ja miten. Aktant on systeemin elementti, joka tulee tärkeäksi ja saa merkityksen tultuaan kytkeytyksi mukaan verkostoon (Callon & Latour 1981, 286–287). Toimija (*aktor*) on aktantin ilmentymä (Akrich & Latour 1992, 259). Esimerkiksi oven sulkemistoiminnon voi hoitaa porttivahdin avulla tai asentamalla oven automaattisen sulkemismekanismin. Sosiaalipalvelutoimistojen asiakaslähteisyyttä on lisätty tuomalla työntekijöiden valokuvia asiakasaulaan, jolloin työntekijät ovat kuvien avulla enemmän läsnä aulassa (Lovio & Muurinen 2013). Näin kuvilla on toimijuutta osana sosiaalitoimiston palvelua.

Toimijaverkkoteoriassa faktoja ja aukottomasti tehtävänsä täyttäviä laitteita ja systeemejä Michel Callon ja Bruno Latour (1981) nimittävät *mustiksi laatikoiksi*. Se tarkoittaa tiettyjen perusolettamusten asettamista kritiikin ulkopuolelle niin, että toiminnan rakentaminen niiden varaan mahdollistuu. Musta laatikko rakentuu linkittämällä keskenään eri elementit. Mitä kestävämpiä elementit ovat, sitä paremmin musta laatikko sulkeutuu. Latour on lainannut termin ky-

bernetiikasta, jossa sitä käytetään kuvaamaan systeemiä, joka on liian monimutkainen, jotta se voitaisiin selittää. Siksi riittääkin, että tiedetään vain panokset ja tuotokset, joita tällaiseen systeemiin liittyy. (Latour 1987, 1–3.) Musta laatikko kätkee sisäänsä objektin rakentamisen historian sekä ristiriitoja, kilpailua ja erilaisia ajattelutapoja ja valintoja. Se on samalla objekti, joka voi itseään suorittaa sille annettuja tehtäviä (Callon & Latour 1981, 282; Åkerman 2006, 38.) Esi-merkkinä tieteellisistä faktoista ovat väitöskirjat, joita pidetään mustina laatikoina.

Toimijaverkkoteoria hylkää ennalta määritelyn subjekti-objektijaon ja nostaa kysymykseksi sen, millä tavoin materiaaliset elementit toimivat prosesseissa. Ei riitä, että todetaan kontekstilla olevan merkitystä, vaan kiinnostavaksi kysymykseksi nousee, millä tavoin sillä on merkitystä. Toinen keskeinen argumentti on, ettei sosiaalinen ole vain inhimillistä vuorovaikutusta. Sitä tulee tarkastella verkostona, jossa materia ja artefaktit omalta osaltaan välittävät sosiaalisia suhteita. Esimerkkinä tästä on raha, jota ilman myyjän ja ostajan välistä suhdetta ei olisi. (Callon & Latour 1992.) Sosiaalityössä monenlaiset suunnitelmat ja lausunnot usein välittävät asiakkaan ja työntekijän välisiä suhteita.

Sosiaalityön arviointimenetelmä edustaa vain yhtä organisatorisen toiminnan aktiviteettiä. Kuvausten ja Bikvan käyttöönotossa menetelmiin liittyvät lomakkeet, prosessirakenteet ja käsikirjat ovat esimerkkejä ei-inhimillisistä elementeistä, joiden osallistumista toimijaverkkoon on tutkimusprosessissa tarkasteltu.

Toimijaverkkoteoriaan liittyy myös valta-asetelmien syntyminen tarkastelu. *Valta* on seuraus toimijaverkon rakentumisesta, ei sen syy. Vallan salaisuus on siinä, kuinka joku toimija kykenee tulkitsemaan muiden toimijoiden halut ja tavoitteet ja kokoamaan hajallaan olevat elementit kokonaisuudeksi. Valta-asetelma on sitä merkittävämpi, mitä kestävämpiä ovat verkoston yhteen liittävät sidokset ja mitä laajemmalle verkosto ulottuu. Makro- ja mikrotason toimijoiden välinen ero muodostuu valtasuhteista ja verkoston rakentamisesta: toimija ”kasvaa” sen mukana, kuinka paljon asioita se onnistuu sijoittamaan mustiin laatikoihin. (Callon & Latour 1981, 284–285.)

Kun sosiaalityön arviointimenetelmä on juurtunut hetkellisesti työyhteisöön, voidaan sen ajatella saavuttaneen aseman, jossa sen käyttöä ei

enää kyseenalaisteta ja sen käytön ei ajatella palautuvan enää yksittäisen tai yksittäisten toimijoiden tekemiseksi. Se on osa suurempaa kokonaisuutta, jolla on sidoksia eri prosesseihin ja toimijoihin, ja se on saavuttanut mustan laatikon statuksen.

Aineisto ja analyysi

Aineisto

Aineisto on kerätty pilotointihankkeissa vuosina 2005–2006. Aineistossa on kaksi osaa. Perusaineisto on kertynyt osana pilotointihankkeita. Kuvaustimessa aineistona ovat menetelmään sisältyvien vertaisarviointi-istuntojen päätteeksi kirjatut palautealomakkeet, fokusryhmähaastattelu (Morgan 1988) ja projektiraportti esipilotoinnista. Vastaavasti Bikva-aineisto muodostuu hankkeen Bikva-hankkeiden aineistosta ja heidän Bikva-arviointiraporteistaan. Moniääninen empiria soveltuu toimijaverkkoteoriaan.

Pilotointihankkeiden tulosten perusteella kiinnostuimme käyttöönoton kysymyksistä. Perusaineisto ei kuitenkaan ollut riittävä vastaamaan tutkimuskysymykseemme, joten täydensimme aineistoa avainhenkilöiden puolistrukturoidulla haastatteluilla. Haastatteluissa runkona olivat kysymykset, joissa tarkasteltiin käyttöönottoprosessin vaiheita, kohdattuja ongelmia ja löydettyjä ratkaisuja.

Metodina toimijoiden seuraaminen

Tarkastelemme artikkelissa sosiaalityön arviointimenetelmien käyttöönottoa sosiomateriaalisten verkostojen rakentumisena ja muutoksena, ja tarkastelu kohdentuu menetelmien juurtumisen alkuvaiheeseen. Analyysin kohteena ei ole organisaatio tai tiimi sinänsä vaan arviointimenetelmän käyttöönoton myötä syntyvä sosiomateriaalinen verkosto, joka voi ylittää perinteiset organisaatorajat. Tarkastelemmekin laajasti sekä valtakunnallisen että paikallisen tason toimijoita. Olennaista on, että katsotaan niiden toimintaa ja merkitystä prosessissa ja niiden mahdollisesti saamaa toimijuutta osana systeemiä. Toimijoiden roolia ei pidetä etukäteen itsestään selvänä. Tutkimuksemme lähtökohtana on ollut jäljittää menetelmien juurtuminen erityisissä aikaan ja paikkaan sidotuissa käytännöissä. (Ks. Åkerman 2006, 35.)

Luemme itsemme mukaan näihin käyttöönoton verkostoihin. Kyse ei olekaan havainnoit-

sijan ja havainnoinnin kohteen välisestä etäisestä suhteesta vaan molemminpuolisesta interventiosta, jonka tuloksena on uudenlaisia innovaatioja käyttöönottoprosessin erotteluja ja inhimillisen ja ei-inhimillisen yhteenliittymiä. Kuvastin-pilotoinnissa fokusryhmäkeskustelua voi jälkikäteen tarkastella käännoksenä, joka osaltaan vaikutti menetelmän juurtumiseen. Näin myös tutkijalla oli roolinsa verkostossa. Bikvassa tutkija muodosti *pakollisia kauttakulkupaikkoja* (OPP) (Callon 1986, 205) ohjattaessaan pilotoijat raportoimaan Bikvan käyttöönottohankkeista.

Toimijaverkon analyysi alkaa aktorien ja aktanttien tunnistamisella. Sen jälkeen näitä seurataan läpi tapahtumien, joissa ei-inhimilliset ja inhimilliset toimijat antavat neuvotella itsensä osaksi verkostoa, antavat verkostolle mahdollisuuden puhua nimissään tai vaihtoehtoisesti tuottavat vastustusta. Kyseessä ovat valtasuhteet – sarja ohjelmia ja anti-ohjelmia – kunnes heistä/niistä tulee toimijoita, joilla on selkeä ja suhteellisen vakaa luonne. Sen jälkeen toimijoiden verkko stabilisoituu ja he voivat esiintyä toimijaverkkona. ”Monesta” tulee yksi käännoksen prosessin myötä. (Czarniawska & Hernes 2005, 8–9.)

Molempien menetelmien pilotoinneissa oli toimijoita, joilla oli erityisiä rooleja menetelmän käyttöönotossa ja jotka olivat yhdyshenkilöinä Stakesiin. Toimijaverkkoteorian termin nämä henkilöt ovat aktoreiksi tunnistettuja. Jatkossa kutsumme heitä avainhenkilöiksi.

Analyyisin kohde on sosiaalityön arviointimenetelmien juurtumisprosesseissa. Koska juurtumista ei voi ennustaa, on tärkeää seurata prosesseja reaaliajassa tai avata ne jälkikäteen. ”Jälkikäteen” ei tarkoita tarkkaa lopullisuutta, koska systeemien ei ajatella lähentyvän jotakin ennakolta määriteltä tavoitetta. Tässä artikkelissa ei olla myöskään kiinnostuneita arviointimenetelmillä saavutetuista tuloksista.

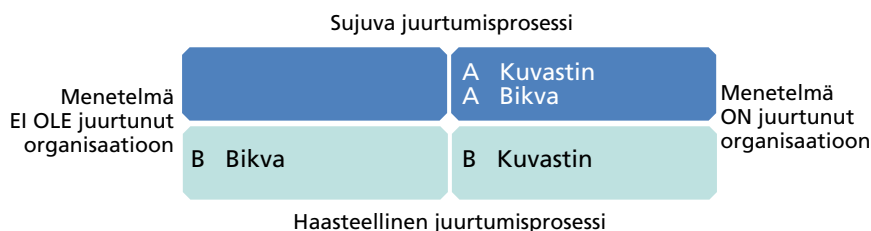
Bikva- ja Kuvastin-piloteista valittiin analyysi-

sin kohteeksi menetelmän juurtumisen kannalta sujuvimmat ja haasteellisimmat tapaukset, kaksi tapausta kummankin menetelmän käyttöönotosta. A Kuvastin ja A Bikva olivat ”menestystarinoita”, joissa menetelmät oli otettu käyttöön melko vaivattomasti ja ne olivat juurtuneet tarkasteluaikana työyhteisöön. B Kuvastimessa ja B Bikvassa oli kitkaa: B Kuvastimessa käyttöönottoprosessi ei ollut suoraviivainen, vaikka käyttöönottoon päädyttiinkin. B Bikvassa ensimmäinen käyttöönotto sujui suoraviivaisesti, mutta menetelmä ei juurtunut työyhteisöön. (Kuvio 1.)

Toimijaverkkoteorian metodi on yksinkertainen: seuraa toimijoita, minne ikinä ne menevät tai mitä ikinä ne tekevät. Ideana onkin kuvata, kuinka verkostoja rakennetaan ja ylläpidetään. Kuvauksen tulisi Latourin mukaan riittää. Hänen mukaansa ei ole mitään tarvetta yrittää mennä verkostojen ulkopuolelle ja etsiä sieltä selityksiä. Jos jotain tuntuu puuttuvan, se johtuu siitä, ettei kuvaus ole täydellinen. (Latour 1988; Koi-visto 1998, 20.)

Artikkelissa tapaukset kuvataan perusteellisesti ja mahdollisimman läpinäkyvästi, jotta lukijalle syntyisi käsitys niistä elementeistä, joiden avulla menetelmä juurtuu. Olemme kiinnostuneita havainnollistamaan nimenomaan sitä, kuinka *järjestyksen kestävyys* saavutetaan (Nicolini & al. 2003, 18). Lähestymistavan mukaan ei ole olemassa solmusysteemejä tai rajoja, jotka ovat odottamassa löytämistään. Tavoitteena on tuottaa ennen kaikkea johdonmukaisia tarinoita. Toiminnan tarkasteleminen toimijaverkkona mahdollistaa käyttöönottoprosessien ”luonnollisuuden” julkisivun taakse kurkistamisen. (Hernes 2005, 117.)

Jotta pystyisimme tunnistamaan ja seuraamaan olennaisia toimijoita, käytämme analyysissa toimijaverkkoteorian metodisia sääntöjä, joita on seitsemän. *Ensimmäinen* lähtökohta on tutkia tiedettä toimintana ja käytäntönä (tässä ar-



Kuvio 1. Menetelmien juurtuminen ja prosessi tapauksittain.

tikkelissa sosiaalityön arviointimenetelmän juurtumisenä). Latour kutsuu tätä analyysia mustien laatikoiden avaamiseksi. Toimijaverkkoteoria on kiinnostunut, kuinka mustat laatikot syntyvät, sulkeutuvat ja mahdollisesti uudelleen avautuvat. Olennaista on tutkia, mitkä elementit lopulta ovat tärkeitä. *Toisen* säännön mukaan menetelmän juurtumista ei tule tutkia itsenäisinä elementteinä vaan verkoston osina, joiden sisältö, luonne, uskottavuus ja tehokkuus ovat riippuvaisia kytköksistä. *Kolmannen* ja *neljännen* säännön mukaan sosiaalisen järjestyksen syntyminen tulee nähdä vastakkainasettelujen tuloksena. Latourin *viidennen* metodisen säännön mukaan tutkijan on tunnistettava hetket, jolloin tehdään rajaa sen välillä, mikä ja mitkä toimijat kuuluvat prosessiin ja mikä listataan ulkopuolelle. Kolmas ja neljäs sääntö ovat yhteydessä *kuudenteen* sääntöön, jonka mukaan toisen näkökulma, toiminnan laajuus ja motiivi ovat erilaisia. Latourin *seitsemäs* sääntö liittyy tiedon ja teknologian keskuksiin. Käsite ”laskentakeskus” viittaa siihen, että tulee kehittää välineitä, joiden kautta voidaan ymmärtää ja hallita sekä tuottaa tietoa ilmiöistä, joita ei tunneta ja jotka tapahtuvat joko ajallisesti tai paikallisesti etäällä. Laskentakeskusten syntyminen on tärkeä tekijä faktojen vakauttamisessa. (Latour 1987, 219–256.)

Seuraavaksi esitämme lyhyesti nämä neljä tapautta, jotka avataan käännosten ja metodisten säännösten avulla. Tapauksuvauksissa olevat numerot viittaavat käännoksen vaiheisiin: 1) tarve (*problematisation*) 2) kiinnostuksen herättäminen (*intressement*) 3) värväytyminen (*enrollment*) 4) mobilisaatio ja laajentuminen (*mobilisation*). Mikäli kolme ensimmäistä vaihetta onnistuvat, on tuloksena mobilisaatio, jossa värväytyvät toimijat alkavat tukea verkoston muodostajaa. Syntyy yhdenmukaiselta toimijalta vaikuttava vuorovaihtusverkosto. (Callon 1986.)

Tapaukset toimijaverkkoteorian näkökulmasta

Vahvistuva verkosto

Länsisuomalaisessa kaupungissa oli menossa lastensuojelun kehittämishanke, jonka avainhenkilö sai kuulla Bikva-arviointimenetelmästä (2). Bikva haluttiin ottaa käyttöön, koska se mahdollisti arvioinnin, jolla asiakkaan ääni voitiin viedä päättäjille (1). Avainhenkilö sai käyttöönotol-

le myös osaamiskeskuksen johtajan suosituksen (2). Asiakkaan äänen kuuluville saamiseen (arvo) perustuen Bikva-menetelmän käyttöönotto hyväksyttiin hankkeen ohjausryhmässä. Samanaikaisesti Stakesissa oli käynnistynyt menetelmän valtakunnallinen pilotointi. Hankkeen vetäjä tiimeineen hakeutui pilotointiryhmään. Näin syntyi yhteys valtakunnallisesti toimivaan Stakesiin (makroaktori, laskentakeskus), mikä antoi tuen koko tiimin työskentelylle ja tarjosi valtakunnallisen vertaistuen foorumin. Avainhenkilö hankki väitöskirjaan perustuvan Bikva-käsikirjan. Kaikkea hankkimaansa lisätietoa avainhenkilö jakoi omassa työyhteisössään (2). Kaikki tieto lisäsi myös osaltaan arvovaltaa. Lisäksi työyhteisö työsti yhteisesti Bikva-materiaaleja paikallisiin tarpeisiin. Arviointimenetelmää esiteltiin jo alusta saakka usealle taholle organisaatiossa. Menetelmä hyväksyttiin, eikä sen käyttöä enää kyseenalaistettu (3). Syntyi musta laatikko, joka stabiloi vuorovaikutussuhteita ja tietoa.

Tärkeitä henkilöitä avainhenkilön lisäksi olivat esimies, sosiaali- ja terveysalan tulosaluejohtaja, joka innostui arviointimenetelmän asiakaslähtöisyydestä. Hän teki maaperää suotuisaksi ja avasi foorumeita, joissa avainhenkilö sai tilaisuuksia puhua menetelmästä (4). Tiimin edustajat olivat vakuuttavia puhuessaan menetelmästä, koska he olivat itse hyvin innostuneita, mikä tarttui myös kuuli-joihin (2). Merkityksellistä oli myös se, että eriytettyyn lastensuojeluun oli hakeutunut lastensuojelun kehittämisestä kiinnostuneet sosiaalityöntekijät (arvo). Lisää vakuuttavuutta hanke sai, kun osaamiskeskukselta tuli mukaan työntekijä, jonka mukana tuli arviointiosaamista. Osaamiskeskukselta muodostui tärkeä taustatuki. Tämän jälkeen opetusvirastosta saatiin vielä yksi työntekijä tiimiin (3). Tiimin jäsenet pysyivät koko ajan samoina. Keskustelu oli avointa niin, että vähäiset soraäänitkin tulivat kuulluiksi. Hanke koettiin onnistuneeksi. Loppuraportista työstettiin ohjekirja kaupungin työntekijöiden käyttöön (4).

Toisessakin sujuvasti edenneessä käyttöönottoprosessissa oli samankaltaisia elementtejä kuin edellä. Tässä A Kuvastimessa nousi erityisesti esille tiimin halu käyttää jatkossakin menetelmää, koska nähtiin, että se auttaa ”pelastamaan sosiaalityön” kiireisessä toimeentulotukipainotteisessa kunnallisessa yksikössä organisaatiomuutoksen jälkeen. ”Pelastaminen” viittasi työntekijöiden huoleen siitä, että etuuskäsittely vie aikaa asiakkaiden tilanteisiin pureutumiselta (arvo).

No me ei haluta antaa periksi, että työ siirtyisi enemmän vain ja vain toimeentulotuen puolelle, et jotenkin on haluttu pitää jostain niin kuin sosiaalityöstä kiinni... (SM1)

Myös johto tuki periaatteessa menetelmän käyttöä, mutta sen käyttö ei levinnyt pilottitiimiä (4) laajemmin työyhteisöön. Muut sosiaaliaseman tiimit kokivat, ettei johto ole antanut Kuvastimen käytön edellytyksenä olevalle paneutuvalle sosiaalityölle todellisia toimintamahdollisuuksia.

Kriittinen verkosto

B Kuvastimen pilottitiimissä tarve ei ollut yhteisesti jaettu (1). Osalla tiimin jäsenistä oli aiempaa käyttökokemusta ja selkeät roolit suhteessa arviointimenetelmän käyttöön. Osa ei tuntenut arviointimenetelmää entuudestaan. Tämä johtui siitä, että tiimi oli uusi organisaatiomuutoksen seurauksena. Neuvottelu menetelmän aloittamisesta (2) oli monivaiheinen: työntekijät neuvottelivat asiasta kokouksessa ja päättivät, etteivät aloita heti käyttöä, jolloin esimies suutahti. Menetelmän käyttö aloitettiin lopulta, kun muutama työntekijä kävi neuvottelemassa menetelmän käytöstä esimiehen kanssa (3). Kun aloituksesta sovittiin, esimiehen kanta oli, että osallistuminen menetelmän käyttöön kuului osaksi työtä, sillä se oli ”työyhteisön perustoimintarakenne”. Tiimi toi esille kolme syytä, jotka edistivät käyttöönottoa: menetelmän tuttuus osalle työntekijöistä, menetelmästä koituvan hyödyn näkeminen (2) ja opetustilaisuus, jossa pääsi seuraamaan Kuvastimen käyttöä oikeassa tilanteessa (2).

Seuraavassa tarkastellaan fokusryhmähaastattelumateriaalin avulla sellaisia argumentatiivisia prosesseja, joissa on neuvoteltu menetelmän merkityksestä, toimivuudesta ja sen käytön jatkumisesta ja juurtumisesta työyhteisöön. Kyseessä on eräänlainen valtataistelu. Toimijaverkkoteorian näkökulmasta on kiinnostavaa se, kuka esitti faktaksi muodostuneen väitteen ja missä tilanteessa, mistä ihmiset hakevat tukea argumentaatiolleen ja sitouttavat muut mukaan argumentaatioon. Tarkastelun kohteeksi rajautuu aineiston kautta menetelmän käyttöön ottaneen tiimin jäsenten keskustelu.

Tiimin arviointikeskustelu painottui aluksi menetelmän merkitykseen ja toimivuuteen. Tiimi ilmaisi myös tietämättömyyttään menetelmän perusideasta, ja keskustelussa ihmeteltiin menetelmän ohjaavaa luonnetta teatraaliseen tyyliin: menetelmään sisältyvän kirjoittamisen katsottiin

merkitsevän, että sosiaalityöntekijän kyky ymmärtää puhetta vähenee.

Musta se on vähän pelottavaa, jos ei sosiaalityöntekijä enää ymmärrä kuultua puhetta, että kun asiakastyö kuitenkin perustuu kuultuun. (SH2)

Kritiikin jälkeen keskustelu päättyi kuitenkin menetelmän käyttöä puolustavalle kannalle, kun ryhmän avainhenkilö – tämä oli muun muassa esimiehen näkemys työntekijän roolista tiimissä – ryhtyi puolustamaan menetelmää. Myös muut työntekijät vähitellen rupesivat tuottamaan myönteisiä kommentteja. Menetelmän käyttöä päätettiin jatkaa tiimissä (3,4) ja menetelmän arvo asiakastyön tukena nostettiin esiin.

Et minun mielestäni me ollaan liian, meidän tiimi on liian suuren palan haukannut tällaisia kehittämisjuttuja (...) ja liian monta kertaa käy niin, että kehittäminen menee sen asiakastyön ohii. Jos me saatais valita näistä kaikista projekteista, niin kyllä minä ainakin ottaisın tämän. (SH2)

Lopuksi työntekijät korostivat sitä, että menetelmä täytyy ottaa haltuun ja omaksi.

Tämä on hanke, joka liittyy meidän omaan elämään - saada tämä toimimaan (...) mutta totta kai se vie aikaa tiiminä ennen kuin se toimii sillä parhaalla mahdollisella tavalla. Sillai ihan hyvä hanke. (SH 3)

Toimijaverkon rakentumista horjuttava vaihe oli, kun prosessin aikana Kuvastin-menetelmän tutkimuksellinen lomake sai toimijuutta: työntekijä kirjoitti erilaisen kokemuspalautteen tutkijalle kuin oli esimiehen mukaan kertonut ryhmälle. Tutkimuslomakkeista välittyi myös sosiaalityöntekijöiden vahvasti toisistaan poikkeavat arvotukset suhteessa tietoon.

et jotenkin mulla tulee semmonen fiilis, että tieteestä on jotenkin otettu liikaa, että tämä sosiaalityö on tätä hyvin niinku arkista... (SH 2)

LY: Kerro vielä, mikä tässä on niinku liian tieteellistä?

Mun mielestä tämä on vaan jotenkin niin semmoista, puserretaan työllä ja tuskalla irti jotain hienoa joka mahtuu jonnekin. Mä jotenkin lähestyn tätä ehkä käytännön kautta. (SH 2)

Tutkimuksessa on todettu, että mitä erilaisemmat ovat osapuolten arvostamat tietokäsitykset, sen haavoittuvammaksi muodostuu molemmipuolisen luottamuksen kehittymisen prosessi ja vuorovaikutteinen tiedonmuodostaminen (Kostiainen 2009). Tämä näkyi B Kuvastimessa, jossa organisaatiomuutoksen myötä kaksi työryh-

mää oli yhdistetty, mikä toi esiin tietokäsitysten poikkeavuudet ja erot arvostuksissa. Työntekijöiden välillä oli luottamuksen puutetta, mikä näkyi esimiehen mielestä siinä, ettei menetelmän kohteeksi haettavia vaikeita asiakkauksia löytynyt. Hänen tulkintansa oli, että jos paljastaa asiakastilanteen olevan vaikea, myöntää samalla toisille oman heikkoutensa. Esimiehen mukaan oli ilmennyt myös hätää: ”Teenkö oikeaa sosiaalityötä?” Ryhmässä oli esimiehen mukaan esiintynyt ”lapsellista käytöstä siinä mielessä, että elein ja ilmeini on osoitettu toisen työntekijän ajattelun tyyperyys”. Erimielisissä työyhteisöissä onkin erityisen tärkeää käydä arvokeskustelua, jotta menetelmän käyttöönotto onnistuu.

Loppuarviointikeskustelussa työntekijät toivat esille aiemmasta poiketen, ettei menetelmän käyttöönotosta ollut neuvoteltu.

Meille ilmoitusluontoisena asiana sanottiin oikeastaan, että tässä on meidän yks toimintatapa, joka otetaan käyttöön. Laitettiin vaan kalenteriin, et Kuvastin-kokous. (SH1)

Tämä aiheutti vastareaktion:

(...) mä oon ainakin alun perin hakenut sen takia tänne töihin, että kun täällä on kehittämistä ja arviointia ja kun tänne tulee näit ihmisiä [toisista toimistoista] niin kritisoihte vaan. (SH3)

Ryhmän sisäiset jännitteet ja kriittinen suhtautuminen vaikeuttivat menetelmän käyttöä jatkossakin juurtumisesta huolimatta (taulukko 1). Kun vuonna 2013 selvitimme menetelmän juurtumisen tilannetta, se oli edelleen käytössä työyhteisössä, mutta moni työntekijä oli vaihtunut vuosien varrella.

Ei-verkottuva verkosto

Eteläsuomalaisen kaupungin sosiaalitoimessa oli käynnistynyt kehittämishanke, jonka tavoitteena oli työyhteisön kehittäminen, mikä sisälsi muun muassa sosiaalityön asiakaslähtöisen kehittämisen aluesosiaalityössä. Kehittämishankkeessa oli neljä työntekijää. Hankkeeseen hakeutui määräaikaiseksi projektityöntekijäksi henkilö, joka oli aloittelemassa opinnäytetyötään. Työssään hän halusi tuoda esiin erityisesti asiakasnäkökulmaa (1). Projektityöntekijä löysi Bikva-arviointimenetelmän Stakesin www-sivuilta (2). Näin hänelle tarjoutui mahdollisuus yhdistää hankkeen arviointi ja opintoihin liittyvä tutkimus. Hän teki esityksen työyhteisölle siitä, miten menetelmä edistää asiakaslähtöisyyttä, ja oppilaitokselle siitä,

miten se sopisi opinnäytetyöhön. Hän sai hyvää palautetta molemmista esityksistään (2).

Projektityöntekijä teki Bikva-käsikirjan pohjalta myös tiivistyksiä, joita hän käytti esitellessään arviointimenetelmää omalle hanketiimilleen, esimiehilleen, työyhteisölleen ja asiasta päättävillä tahoilla. Kaikki hanketiimissä olivat kiinnostuneita ja kannattivat arviointimenetelmää. Sosiaalityöntekijät työyhteisössä olivat myös hyvin kiinnostuneita (2).

Lopullinen päätös Bikvan ottamisesta arviointimenetelmäksi tehtiin hankkeen ohjausryhmässä (3). Ohjausryhmään kuului edustajat ammatikorkeakoulusta, yliopistosta ja osaamiskeskuksesta. Organisaatiossa kaikki merkittävät henkilöt ja tahot (hankevastaava, johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalityönjohtaja, perusturvan talousjohtaja ja perusturvaajohtaja sekä perusturvalautakunta) kiinnostuivat Bikva-menetelmästä, jonka katsottiin sopivan hyvin asiakaslähtöiseen (arvo) kehittämishankkeeseen (2).

Hanketiimissä oli epäselvä roolijako. Epäselvyyttä lisäsi se, että hankevastaava työskenteli tehtävässä osa-aikaisena oman työnsä ohessa. Projektityöntekijä ei kokenut saavansa häneltä eikä tiimiltä tukea. Jos projektityöntekijä olisi esimerkiksi sairastunut, hanke olisi keskeytynyt. Tiimin työskentelyä hankaloitti myös työntekijöiden vaihtuvuus. Vaikka menetelmä oli aluksi esitelty hanketiimin jäsenille ja he olivat olleet siitä kiinnostuneita, projektityöntekijä toteutti arvioinnin käytännössä yksin. Toisaalta hän hyötyi tästä muun muassa opiskelussaan.

Ohjausryhmän jäsenet eivät tunteneet Bikva-menetelmää entuudestaan, ja projektityöntekijä sai heiltä tukea lähinnä tutkimuksen tekemiseen. Tärkeimpiä tukihenkilöitä olivat sosiaalityönjohtaja, hankevastaava ja johtava sosiaalityöntekijä sekä Stakesin Bikva-pilottiryhmä. Toisaalta projektityöntekijä koki, että käynnit Stakesissa lisäsivät hänen yksinäisyyttään. Hän ei voinut jakaa kokemusta hanketiiminsä kanssa, koska hän kävi näissä tapaamisissa yksin ja omalla ajallaan.

Hanketiimi tiesi, että projektityöntekijä kävi Bikva-pilottiryhmässä. Toisaalta hän ei kertonut tästä kovin paljon, ettei se olisi tuntunut rivityöntekijän ylpeilyltä. Projektityöntekijä halusi välttää sitä, että hän tulee jotenkin ”ylhäältä päin” ja että Stakesin ryhmässä toimiminen olisi tahtomattaan lisännyt hänen auktoriteettiaan. Hän halusi toimia ”alhaalta käsin”, jotta voisi korostaa haastatteluiden kautta asiakkaiden ääntä. Projektityönteki-

Taulukko 1. Arviointimenetelmän käyttöönotto toimijaverkkoteorian valossa: B Kuvastin.

Aika	Tapahtuma	Toimija inhimillinen	Toimija ei-inhimillinen	Selitys (millä tavalla käännös)	Analyysi
kevät 2005	Menetelmän käyttöönoton tiedotus sosiaalitoimistossa uudelleen organisoidussa tiimissä.	Työntekijät	Kuvastin-lomakkeet	Menetelmää käyttäneet työntekijät halusivat jatkaa menetelmän käyttöä uudessa tiimissä.	Tarve (1) Kiinnostuk- sen herättä- minen (2)
kevät 2005	Ensimmäinen menetelmän käyttötilaisuus	Työntekijät ja tutkija	Kuvastin-lomakkeet	Uusi tiimi perehtyy me- netelmään käyttöönoton kautta, käytön lomassa mahdollisuus keskusteluun menetelmästä.	Kiinnostuk- sen herättä- minen (2)
kevät 2005	Konflikti	Työntekijät ja esimies		Yksi työntekijä pyrkii vai- kuttamaan esimieheen, jotta käyttöönottoa siirret- täisiin syksyyn. Esimiehen suutahtaminen.	Kyseenalais- taminen.
kevät 2005	Sovittelu	Työntekijöiden yhteisö ja esimies	Kokousajankohdat kalenteriin	Yhteinen kiinnostus käyt- töönoton aloittamiseen heti.	Värväytymi- nen (3)
syksy 2005	Uuden tiimin mu- kaantulo Stakesin esipilotointiin	Työntekijät ja tutkija	Kuvastin-lomakkeet Stakes laskenta- keskuksena		Värväytymi- nen (3)
syksy 2005	Ryhmä työskentelee itsenäisesti		Tutkimukseen liittyvät lomak- keet: Käsipeilit	Tiimi lähetti Käsipeili- lomakkeita kunkin mene- telmään liittyvän kokouk- sen jälkeen.	Kyseenalais- taminen
kevät 2006	Fokusryhmä- keskustelu	Tiimi ja tutkija	Kuvastin pilo- tointihankkeen arviointikysy- mykset	Menetelmän toimivuutta ja juurruttamistapaa kyseenalaistettiin. Loppu- tuloksena kuitenkin käy- tön jatkaminen, koska tukee asiakastyön tekemistä (arvo).	Mobilisaatio ja laajentu- minen. (3,4)

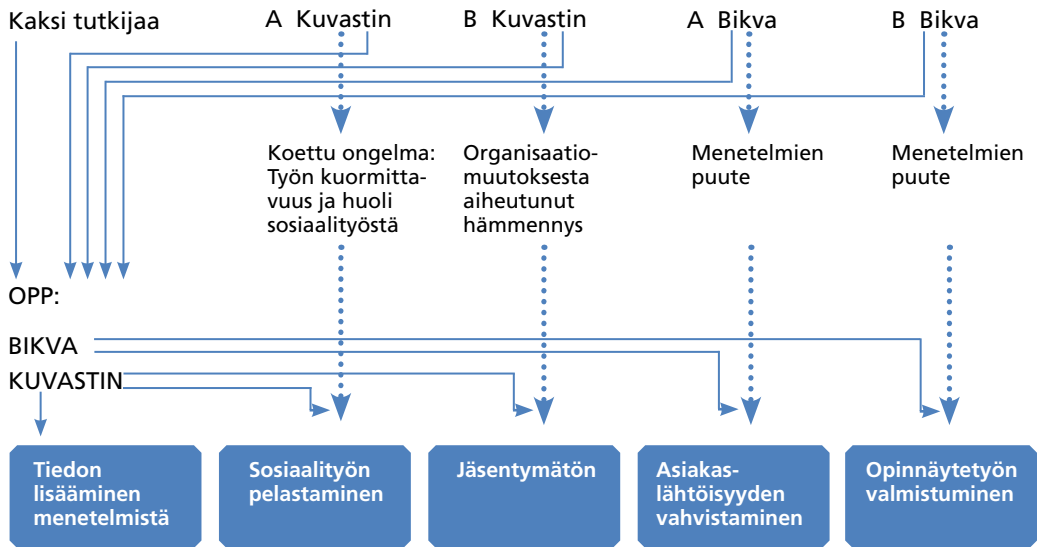
jän vaatimattomuus ja halu olla taustalla kääntyi kiinnostuksen herättämistä ja toimijuutta vastaan; hän ei saanut aikaan tiimin värväytymistä (3) ja mobilisaatiota ja laajentumista (4), jotka ovat keskeisiä vakiinnuttamisen näkökulmasta.

Projektityöntekijä halusi korostaa työyhteisössä, että Bikva-menetelmä rasittaa työntekijöitä mahdollisimman vähän ja on vapaaehtoinen. Hän ajatteli, että tämä auttaisi työyhteisöä kiinnostumaan menetelmästä ja ottamaan menetelmän pysyvästi käyttöönsä. Toisaalta hänellä oli pelko, että pyytäessään liikaa suunnitelmaa ei toteudu eikä opinnäytetyö onnistu. Pelkona oli myös, että hanketta olisi vastustettu enemmän, jos hän olisi käyttänyt Bikva-arviointiin paljon työaika. Hän tekikin paljon arviointityötä omalla ajallaan.

Vaikka projektityöntekijä oli yrittänyt tuoda arviointimenetelmää esiin kevyesti toteutet-

tavana, hän epäonnistui juurruttamispyrkimyksissään. Työntekijät eivät halunneet ottaa menetelmää käyttöön jatkossa, koska se näytti työllistävältä. Suurin hyöty Bikva-arvioinnista koitui-
kin projektityöntekijälle itselleen opinnäytetyön muodossa. Arviointimenetelmän kautta hän sai toteutettua myös toista omaa tavoitettaan, henkilökohtaista eetosta asiakkaiden kuulemisesta. Tämä oli ollut jo opiskeluaikana hänen arvolähtökohtansa sosiaalityön tekemiseen.

Kuviossa 2 on havainnollistettu, kuinka Kuvastin- ja Bikva-menetelmät *pakollisina kauttakulupaikkoina* (OPP) (Callon 1986) yhdistivät eri osapuolten erilaisia intressejä pilotointihankkeiden aikana. Esimerkiksi A Kuvastimen työryhmän koke-
ma huoli sosiaalityön toimintaedellytyksistä ja toive siitä, että Kuvastin voisi auttaa ”pelastamaan sosiaalityön”, sitoutti työryhmän pilotointihankkeeseen.



Kuvio 2. Sitouttamisvaihe Bikva- ja Kuvastin-pilotoinneissa.

Yhteenveto

Kuvastimen ja Bikvan tapaukset on esitetty edellä toimijaverkkoteorian näkökulmasta. A Bikva ja A Kuvastin edustavat vahvistuvaa verkostoa, B Kuvastin kriittistä verkostoa ja B Bikva ei-verkottuvaa verkostoa. Olemme havainnollistaneet mikro- ja makrotason prosessit inhimillisten ja ei-inhimillisten toimijoiden avulla. Olemme paikantaneet käännoiksi, jotka auttavat osoittamaan, milloin verkosto syntyy ja milloin se ei synny. Kriittistä verkostoa kuvaavassa taulukossa 1 näkyy verkoston muodostumisen epälineaarisuus muun muassa neuvottelujen ja käännosten edestakaisena liikkeenä. Lisäksi viiteteoriamme ohjaa tarkastelemaan sellaista hiljaista ja kriittistä toimintaa, jolla on merkitystä toimijaverkossa.

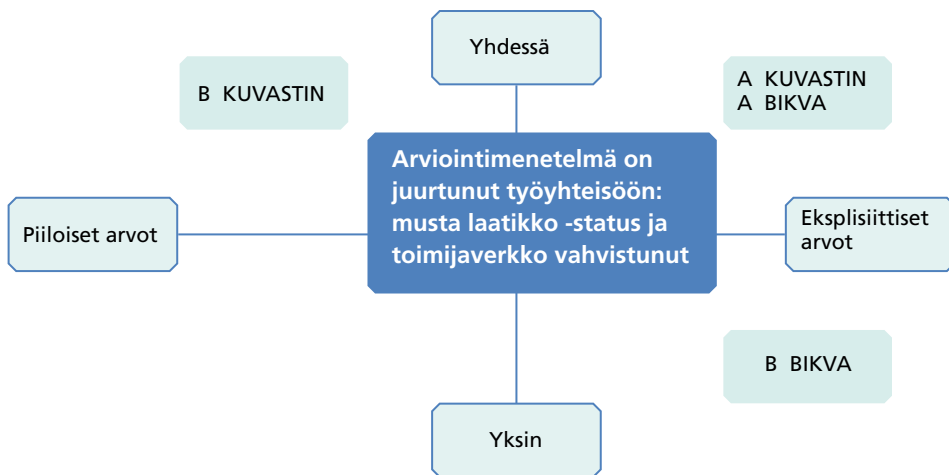
Nimesimme verkostot *Ei-verkottuvaksi verkostoksi* (B Bikva), *kriittiseksi verkostoksi* (B Kuvastin) ja *vahvistuvaksi verkostoksi* (A Kuvastin ja A Bikva). *Ei-verkottuvassa* verkostossa käännoiksi tapahtuu, mutta niistä ei synny toimijaverkkoa, sillä käännot jäävät vaiheisiin 1 (tarve) ja 2 (sitouttaminen). Kolmatta vaihetta (värvättyminen) ei siis synny, eikä myöskään neljättä (mobilisaatio). Bikva-prosessi viedään läpi organisaatiossa, mutta Bikva ei juurikaan toimintatavaksi organisaatioon. *Kriittisessä* verkostossa vaiheet 1–2 kestävät pitkään ja ovat jatkuvaa haastamista ja neuvottelua, kunnes päästään vaiheeseen 3 (värvättyminen), joka saa aikaan käännon 4 (mobilisaatio), jolloin verkoston laajentuminen voi alkaa. *Vahvis-*

tuva verkostossa käännoiksi päästään vaivattomasti vaiheeseen 3 (värvättyminen); käänno 4 mahdollistuu, eli verkosto laajenee ja vahvistuu.

Johtopäätökset

Kuinka arviointimenetelmien käyttöönottoverkostot sitten rakentuvat? Analyysimme perusteella voidaan todeta (kuvio 3), että menetelmän käyttöönoton ja menetelmän juurtumisen status-ta ennakoivan vahvan sosiomateriaalisen suhdeverkoston syntymisen kannalta ei riitä, että tehdään yhdessä töitä uuden menetelmän avulla (kriittinen verkosto; B Kuvastin). Tarvitaan myös yhteisesti jaettu käsitys menetelmän edistämistä arvoista (vahvistuva verkosto; A Kuvastin ja A Bikva). Yhteisöä ja yhdessä tekemistä tarvitaan, sillä suhdeverkko jää heikoksi, jos vain yhdellä henkilöllä on selvä käsitys menetelmän kautta tavoiteltavista arvoista ja päämäärästä. Näin kävi ei-verkottuvassa verkostossa (B Bikva), jossa arvot oli jaettu, mutta tiimi ei lähtenyt ryhmänä tukemaan ja värvätymään Bikvan käyttäjiksi.

Menetelmien käyttöönottoa sosiaalisuudessa näyttikin edistävän erityisesti menetelmän edustama lupaus sen antamasta tuesta arvoperusteiselle sosiaalisuudelle, kuten asiakaslähtöisyyden aidolle toteutumiselle. Muutoksen mahdollistaminen asiakkaan tilanteessa on sosiaalisuudentekijöiden työhyvinvoinnin kannalta keskeistä (Meltti & Kara 2009, 27). Julkisen sektorin työnteki-



Kuvio 3. Arvot ja yhdessä tekeminen vahvan suhdeverkoston syntymisen edellytyksenä.

jöiden työtä ei motivoi niinkään palkka, kunnia-kirjat, palkkiot tai akateeminen meritoituminen vaan se, mikä lisää työn mielekkyyttä. Myös organisaation maine ja usko sen edustamiin arvoihin on merkityksellistä (Freund 2006).

Artikkelimme korostaakin ajatusta siitä, että sosiaalityössä ja sosiaalityöhön otettavien menetelmien käyttöönotossa ja levittämisessä on erityisen tärkeää huolehtia arvojen ja arvolähtökohtien esillä olosta. Arvojen korostaminen auttaa myös ylittämään tieteellisen tiedon tuottamaa jännitettä työyhteisöissä. ”Eniten jännittyneisyyttä laukaisee työn herättämien tunteiden ja haastavien tilanteiden akuutti käsittely sekä työn käsittely arvoista käsin. Arvokäsittely tukee identiteettiä” (Kostiainen 2009,159). Arviointimenetelmien käyttöönottoprosessin nähtiin mahdollistavan työyhteisöissä uudenlaisen arvoperusteisen sosiaalityön käänteen: asiakasosallisuuden ja sosiaalityön puolustamisen mahdollisuuden.

Artikkelimme vahvistaa myös ajatusta siitä, että uuden innovaation käyttöönottoa ja juurtumista tulee tarkastella hybridimäisenä ilmiönä, ei lineaarisena prosessina. Vanha näkökulma juurtumiseen on ollut prosessimainen (Rogers 1995). Avasimme käyttöönoton jatkuvana epälineaaris-

na neuvotteluina (käännöksinä), jotka mahdollistivat myös toimijaverkon syntymisen. Artikkelimme osoittaa menetelmien käyttöönoton olevan intressien kamppailua tai parhaimmillaan nopeastikin syntyvän toimijaverkoston kutoutumista.

Voimme myös todeta, että toimijaverkkoteorian kiinnostus järjestyksen rakentumiseen antoi toimivia metodisia välineitä juurtumisen tarkasteluun. Se antoi kokonaisvaltaisen mahdollisuuden katsoa koko prosessia taaksepäin, lopputuloksesta käsin. Teoria antoi vinkkejä siitä, mihin kiinnittää huomiota näissä tapahtumissa. Metodien avulla oli mahdollista lähteä avaamaan prosesseja uudella tavalla, suunnitelmallisesti dikotomioita ylittäen. Metodi ei määritellyt tärkeitä asioita etukäteen, mikä osoittautui vahvuudeksi empiirisen aineistomme näkökulmasta. Metodi auttaakin yhdistämään systeemit, ajalliset prosessit, rakenteet, toimijuudet, verkostot ja vallan tarkastelun yhdeksi moniääniseksi kokonaisuudeksi, jota ei tutkijan etukäteisluokittelujen avulla olisi saavutettu. Toimijaverkkoteorian metodista asetelmaa on arvosteltu yltiöindividualistiseksi (Alvesson & al. 2004). Kahden tutkijan yhteistyö ja kaksi erillistä pilottiprosessia tutkimuskohteina auttoivat rakentamaan tutkimusasetelmasta refleksiivisemmän.

KIRJALLISUUS

Adams, Rikhard & Meystre, Chantal & Tranfield, David: Social and organisational innovation in the NHS: the case of Warwickshire’s Integrated Service Directorate for Palliative Care. *Clinician Manage*, 11 (2002): 4, 185–197.

Akrich, Madeleine & Callon, Michel & Latour, Bruno: The key to success in innovation part I: The art on intersement. *International Journal on Innovation Management*, 6, (2002): 2, 187–206.

Akrich, Madeleine & Latour, Bruno: A Summary of a Convenient Vocabulary for the Semiotics of Hu-

- man and Nonhuman Assemblies. S. 259–264. In Bijker, Wiebe & Law, John (eds.): *Shaping Technology, Building Society: Studies in Socio Technical Change*. MIT Press, Cambridge Massachusetts, 1992.
- Alvesson, Mats & Hardy, Cynthia & Harley, Bill: *Reflecting on Reflexive Practices in Organization and Management Theory*. Working Paper Series 2004/9. Lund: Lund Institute of Economic Research, 2004.
- Arnkil, Tom & Alhanen, Kai: "Älkää ottako tätä karkkia pois". *Yhteiskuntapolitiikka* 74, (2009):3, 316–329.
- Bellamy, Jennifer L & Bledsoe, Sarah E & Traube-Dorian E.: The current state of evidence-based practice in social work: a review of the literature and qualitative analysis of expert interviews. *J. Evidence Based. Social Work*. 3, (2006): 1, 23–48.
- Callon, Michel & Latour, Bruno: *Unscrewing the big Leviathan: How does actors macrostructure reality*. P. 277–303, In Knorr, Karin & Cicourel, Aaron (eds.): *Advances in social theory and methodology toward and integration of micro and macro sociologies*. London: Routledge and Kegan Paul, 1981.
- Callon, Michel & Latour, Bruno: Don't Throw the Baby Out with the Bath School! A Reply to Collins and Yearley. P. 343–368. In A. Pickering (Ed.): *Science as Practice and Culture*. Chicago, Chicago University Press, 1992.
- Callon, Michel: Some elements of a sociology of translation: Domestication of the scallops and the fishermen of St. Brieuc Bay. P. 196–233 In Law, John (ed.): *Power, Action and Belief: A New Sociology of Knowledge?* Routledge & Kegan Paul plc, London, 1986.
- Canda, Edward R.: The Future of Spirituality in Social Work: the Farther Reaches of Human Nurture. *Advances in Social Work*. 6 (2005):1, 97–108.
- Czarniawska, Barbara & Hernes, Tor: Constructing macro actors according to ANT. P. 7–13. In Czarniawska, Barbara & Hernes, Tor (eds.): *Actor-Network Theory and Organizing*. Malmö: Liber & Copenhagen Business School Press, 2005.
- Demeritt, David: Science, social constructivism and nature. P. 172–192 In Braun, Bruce & Noel Castree (eds.): *Remaking reality. Nature at the millennium*, 1998.
- Engeström, Yrjö: *Kehittävä työntutkimus: Perusteita, tuloksia, ja haasteita*. Helsinki: Hallinnon kehittämiskeskus, 1995.
- Felton, Barbara J.: Innovation and Implementation in Mental Health Services for Homeless Adults: A Case Study. *Community Mental Health Journal*, 39, (2003): 4, 309–322.
- Fitch, Dale: The Diffusion of Information technology in the Human Services: Implications for Social Work Education. *Journal of Teaching in Social Work*, 25 (2005): 1–2, 191–204.
- Freund, Anat: Work and workplace attitudes on social workers: Do they predict organizational reputation? *Business and Society Review* 111(2006):1, 67–87.
- Hacking, Ian: The social construction of what? Cambridge Massachusetts: Harvard University Press, 1998.
- Haraway, Donna: A manifesto for Cyborgs: Science, Technology and Social Feminism in the 1980s. *Socialist Review*, (1985): 80, 65–107.
- Herie, Marilyn & Martin, Gerth W.: Knowledge diffusion in social work: a new approach to bridging the gap. *Social Work* Jan 47 (2002): 1, 85–95.
- Hernes, Tor: The organization as nexus of macro actors: Tugs of war around a personnel case. P. 112–345. In B. Czarniawska and Tor Hernes (eds.): *Actor-network theory and organizing*. Stockholm: Liber, Abstrakt and Copenhagen Business School Press, 2005.
- Hämäläinen, Timo & Heiskala, Risto: *Sosiaaliset innovaatiot ja yhteiskunnan uudistumiskyky*. Helsinki: Edita, 2004.
- Hänninen, Kaija & Julkunen, Ilse & Hirsikoski, Riitta & Högnabba, Stina & Paananen, Ilkka & Romo, Henna & Thomasen, Tarya: Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä: raportti Bikva-arviointimenetelmän oppimisen kehistä. *Raportteja* 6/2007. Helsinki: Stakes, 2007.
- Högnabba, Stina: Muuttaako asiakkaan ääni työikäntäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaihtuksista. *Raportteja* 34/2008. Helsinki: Stakes, 2008.
- Kari, Anu: Sosiaaliset innovaatiot ja hallinnointi sosiaalialan kehittämisessä. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja -filosofian laitos. Julkaisematon pro gradu -tutkielma, 2007.
- Knorr-Cetina, Karin: The Couch, the Cathedral, and the Laboratory: On the Relationship between Experiment and Laboratory in Science. P. 113–138. In Pickering, A. (ed.): *Science as Practice and Culture*. The University Chicago Press, Chicago, 1992.
- Koivisto, Juha: Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi. Stakes: *Raportteja* Helsinki, 2007.
- Koivisto, Juha: Professorit järjestykseen: kasvatustieteen virantäytöt 1970-luvulta 1990-luvulle. Akateeminen väitöskirja. Turku: Turun yliopisto, 1998.
- Koivisto, Juha & Pohjola, Pasi: Practices, Modifications and Generativity – A practical REA-tool for Managing the Innovation Processes of Practices, Systems, Signs and Action 5 (2011):1, 100–116.
- Kostiainen, Tuula: Osaamisen kehittämisen neljä tilaa. Osaamiskeskuksen interventio sosiaalityöhön. Tampere: Acta Universitatis Tamperensis 1446, 2009.
- Kotler, Philip & Zaltman, Gerald: Social marketing: An approach to planned social change. *Journal of Marketing* 35 (1971):2, 3–12.
- Krogstrup, Hanne: Asiakaslähtöinen arviointi – Bikva-malli. *FinSoc Arviointiraportteja* 1/2004. Helsinki: Stakes, 2004.
- Latour, Bruno: *Science in Action. How to follow scientists and engineers through the society*. Harvard University Press: Cambridge, MA, 1987.
- Latour, Bruno: Mixing humans and nonhumans together: the sociology of a door-closer. *Social Problems* 35 (1988): 3, 298–310.

- Latour, Bruno: On recalling ANT. P. 15-25. In John Law & Hassard, John (eds.): Actor Network Theory and after. Blackwell Publishers, Oxford, 1999.
- Law, John (ed.): A sociology of monsters: essays on power, technology and domination. London: Routledge, 1991.
- Law, John: After ANT: Complexity, naming and topology. P. 1-14. In John, Law & Hassard, John (eds.): Actor-network theory and after. Oxford: Blackwell Publishers, 1999.
- Lovio, Iikka & Muurinen, Heidi: Sosiaalitoimisto 2.0. Kuinka teemme sosiaalitoimistosta voimauttavan paikan? Työpapereita 2. Helsinki: Socca, Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus, 2013.
- Mannerström, Kaija & Mustonen, Tiina & Nurhonen, Aili & Yliruka, Laura: Itse- ja vertaisarviointimalli tukemaan aikuissosiaalityötä. Sosiaaliturva 7 (2005), 24-26.
- Meltti, Tero & Kara, Hanna: Sosiaalityöntekijöiden työolot, -ympäristö ja työhyvinvointi sekä niihin vaikuttavat tekijät. Teoksessa Laura Yliruka & Juha Koivisto & Synnöve Karvinen-Niinikoski (toim.): Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009: 6, 22-49.
- Morgan, David L.: Focus groups as qualitative research. Sage publications. Qualitative research methods; vol. 16. Newbury Park, California: Sage, 1988.
- Nicolini, Davide & Gherardi, Silvia & Yanow, Dvora (eds.): Knowing in Organisations. Practice-Based Approach. Armonk, New York, London, England: M.E. Sharpe, 2003.
- Pickering, Andrew (ed.): Science as Practice and Culture. Chicago: The University of Chicago Press, 1992.
- Rogers, Everett M.: Diffusion of Innovations. Fourth edition. New York: The Free Press, 1995.
- Star, Susan Lee & Griesemer, James R.: Institutional Ecology, "Translations" and Boundary Objects: Amateurs and Professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907-39. Social Studies of Science 19 (1989): 3, 387-420.
- Tsoukas, Haridimos & Chia, Robert: On Organizational Becoming: Rethinking Organizational Change. Organization Science: Sept. 13 (2002): 5, 567-582.
- Voss, Richard W.: Reclaiming Our Mojo: Challenging the Notion of Nontraditional versus Conventional Methods in Social Work Practice. Journal of Baccalaureate Social Work Fall; 10 (2004)1:12-27.
- Yliruka, Laura: Kuvastin reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä sosiaalityössä. Työpapereita 15. Helsinki: Stakes, 2006.
- Yliruka, Laura: Kuvastin-menetelmä sosiaalityön työyhteisöjen asiantuntijuutta tukevana rakenteena. Teoksessa Yliruka, Laura & Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.): Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki.
- Zald, Mayer: Making Change: Why Does the Social Sector Need Social Movements? Stanford Social Innovation Review, 2 (2004), 24-34.
- Åkerman, Maria: Rajaamisen ja yhdistämisen politiikkaa. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Acta Universitatis Tamperensis 1139, 2006.

SUMMARY

Laura Yliruka & Kaija Hänninen: Actor-network approach to studying the introduction of social work evaluation methods (Sosiaalityön arviointimenetelmän käyttöönotto toimijaverkkona)

The article expands the application of actor-network theory, originally developed in the field of science and technology research, to studying the introduction of social work evaluation methods. The focus is on two specific evaluation methods (Bikva and Kuvastin) intended to provide social workers with collective tools to support their own personal development and regeneration.

The article uses four cases to study the introduction of evaluation methods in social work organisations in different parts of Finland. There has been very little earlier research to explore the diffusion and introduction of methods for the development of social work. The introduction process is conceptualised as one of actor network structuration and bargaining over interests, and sometimes a struggle over interests. The article demonstrates the applicability of actor network

theory to studying the introduction of evaluation methods. The research material consists of interview and questionnaire data as well as project evaluation reports.

The introduction and establishment of an evaluation method are examined from an ANT vantage-point in terms of the structuration of a socio-material network formed by human and non-human factors. In other words the emergence of the network is examined as an outcome of action. The article describes how the strength of the network introducing the evaluation method in social work is associated with the shared notion of the social workers involved of how the method promotes the underlying value base of social work. These results are described using the metaphors of "critical network", "non-networking network" and "strengthening network". The results are reflected upon in the light of earlier research.

Keywords: actor-network theory, evaluation methods, innovations, social work, introduction.